

0- 792204

На правах рукописи

Хоч

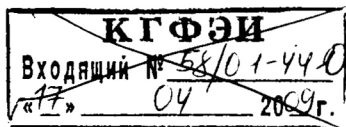
КОНОВАЛОВА ЮЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА

**УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
НА РЫНКЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Специальность 08.00.05 - Экономика и управление
народным хозяйством:
экономика, организация
и управление предприятиями,
отраслями, комплексами
сферы услуг**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Самара 2009



0-792204

На правах рукописи

КОНОВАЛОВА ЮЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА

**УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
НА РЫНКЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Специальность 08.00.05 - Экономика и управление
народным хозяйством:
экономика, организация
и управление предприятиями,
отраслями, комплексами
сферы услуг

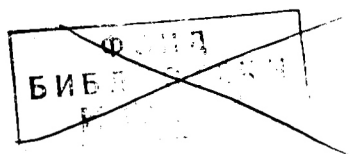
АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000689981

Самара 2009



Работа выполнена в Самарском государственном экономическом университете

Научный руководитель - доктор экономических наук, доцент
Кандрашина Елена Александровна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, доцент
Хаирова Саида Миндуалиевна

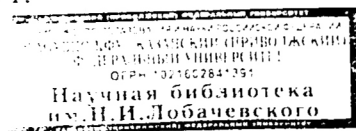
кандидат экономических наук, доцент
Храмцова Елена Романовна

Ведущая организация - Поволжский государственный
университет сервиса, г. Тольятти,
Самарская обл.

Защита состоится 14 мая 2009 г. в 12 ч. на заседании диссертационного
совета Д 212.214.02 при Самарском государственном экономическом уни-
верситете по адресу: ул. Советской Армии, д. 141, ауд. 325, г. Самара,
443090

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке
Самарского государственного экономического университета

Автореферат разослан 13 апреля 2009 г.



Ученый секретарь
диссертационного совета

Крячков А.Ф.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. На современном этапе социально-экономического развития России с формированием полноценного рынка социальных услуг, непосредственно удовлетворяющих жизненно важные личные потребности индивидуума и общества в целом, ориентированных на повышение уровня благосостояния населения, связывают решение многих социальных проблем. Существующая традиция широкого присутствия государства на рынке социальных услуг в качестве поставщика и гаранта предоставления их минимально необходимого объема сформировала комплекс соответствующих потребительских ожиданий, и данный рынок является одним из наиболее сложных объектов для проведения преобразований, поскольку на нем обращаются блага, обладающие совершенно особыми свойствами. Эти блага люди должны потреблять вне зависимости от их доходов.

Многообразие субъектов, объектов и соответственно форм деятельности - характерная черта современного трансформационного этапа развития данного рынка. За последнее десятилетие устойчивый рост и высокую эффективность деятельности на рынке социальных услуг демонстрируют некоммерческие организации (далее - НКО), успех в развитии которых во многом определяется уровнем их конкурентоспособности.

Вместе с тем в отечественной науке проблемы оценки и управления конкурентоспособностью НКО находятся в стадии становления. В работах, посвященных проблемам управления конкурентоспособностью НКО, остается нерешенным ряд принципиальных аспектов формирования и оценки конкурентного статуса как одной из важнейших интегральных характеристик экономического и социального положения НКО, что и определяет актуальность темы диссертационного исследования.

Формирование условий конкурентной среды и развитие механизмов управления конкурентоспособностью в социальной сфере России чрезвычайно значимы для хозяйствующих субъектов в условиях эволюционного перехода к новым экономическим отношениям при производстве и потреблении образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры.

Степень разработанности проблемы. В научную литературу термин "конкуренция" вошел благодаря работам родоначальника классической политэкономии А. Смита. Впоследствии над развитием теории конкуренции работали Д. Рикардо, Д.С. Миль, Дж. Робинсон, А. Маршал, Ф. Эджуорт, А. Курно, Э. Чемберлин, Дж. Кейнс, Й. Шумпетер, П. Хейне, Ф.А. Хайек, Ф. Найт, К.Р. Макконел, С.Л. Брю, М. Портер и другие авторы.

Среди российских ученых, внесших значительный вклад в развитие теории конкуренции и конкурентоспособности организации, необходимо отметить работы В.Л. Абрамова, Г.Л. Азоева, Л.В. Баумгартена, В.А. Быко-

ва, И.В. Головина, А.А. Дынкина, А.А. Кантаровича, О.Н. Левшиной, И.О. Лифиц, Е.И. Мазилкиной, В.В. Каткова, Л.Н. Качалиной, Г.П. Паничкиной, Ю.Б. Рубина, Р.А. Фатхутдинова, Т.Г. Философовой, А.Ш. Хасановой, А.П. Челенкова, А.А. Чурсина, В.В. Царева, А.Ю. Юданова, Е.Г. Ясина и др.

Вопросы государственного регулирования и управления развитием некоммерческого сектора в России наиболее подробно исследуются такими учеными, как Е.А. Абросимова, П.В. Алексей, С.Н. Андреев, А.В. Барков, М.В. Батурина, В.М. Белоусов, Е.М. Бортник, М.П. Голдин, С.М. Джаарбеков, Л.Н. Коновалова, Н.Л. Кошеварова, Е.П. Лихотникова, М.Л. Макальская, Л.Н. Мельниченко, Н.А. Пирожкова, Н.Г. Привалов, А.Я. Рьженков, А.Н. Садков, И.В. Трунин, С.В. Фатеева, Е.Л. Шекова, Т.В. Юрьева, В.Н. Якимец.

Разработкам концептуальных основ сервисной экономики и управления в сфере социальных услуг посвящены работы таких известных российских и зарубежных ученых-экономистов, как А.У. Альбеков, Б.А. Аникин, Г.А. Балыхин, Х. Брюйн, Р. Буссе, Н.Ф. Герасименко, Г.В. Дорошенко, А.П. Егоршин, Е.Н. Жильцов, В.Н. Казаков, В.М. Корнев, М.В. Кошкина, М.А. Кувшинова, Г.В. Кузьмин, Л.Г. Кухтинова, Н.И. Литвинова, Е.Я. Морозова, Э. Моссиалос, Н.Д. Никандров, Д.Т. Новиков, В.А. Носков, М.П. Переверзев, Б.К. Плоткин, Р.Б. Солтман, Л.А. Сосунова, А.В. Тихомиров, Г.Л. Тульчинский, С.М. Хаирова, Л.В. Церкасевиц, Д.В. Чернова, В.К. Чертыковцев, Е.Э. Чуковская, В.Г. Чуркин, Р.В. Шеховцов, С.В. Шишкин, Л.И. Якобсон.

Отмечая многообразие фундаментальных подходов и прикладных исследований по раскрытию отдельных сторон очерчиваемой в диссертации тематики, следует подчеркнуть, что вопросы управления конкурентоспособностью НКО на рынке социальных услуг остаются востребованными для научного поиска. Данное обстоятельство обусловило выбор темы, цель и задачи исследования.

Объектом исследования являются НКО - продуценты образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры.

Предметом исследования выступают экономические и организационные отношения, возникающие в процессе оказания социальных услуг НКО и управления их конкурентоспособностью.

Цель и задачи диссертационного исследования. Общая цель исследования состоит в разработке концептуальных основ управления конкурентоспособностью НКО на рынке социальных услуг.

Данная цель предполагает решение следующих конкретных задач:

- исследовать и развить положения теории экономики и управления организациями, функционирующими в сфере социальных услуг;
- выявить значение и раскрыть сущность социальных услуг в сервисной экономике, выделить в их составе социальные услуги развития человеческого капитала и определить их отраслевые особенности;

- выявить характерные черты рынка социальных услуг развития человеческого капитала и исследовать его текущее состояние в России и Самарской области;

- проанализировать институциональные условия, экономические и правовые параметры функционирования субъектов хозяйствования на рынке социальных услуг развития человеческого капитала;

- выявить специфику предпринимательской деятельности НКО и характер их участия в конкурентной борьбе на рынке социальных услуг развития человеческого капитала;

- сформировать понятие конкурентоспособности НКО и разработать методику ее оценки для рынка социальных услуг развития человеческого капитала;

- выявить конкурентные стратегии НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала и определить подходы к их выбору в зависимости от конкурентоспособности НКО;

- разработать концептуальные основы формирования кластерных механизмов государственно-частного партнерства на рынке социальных услуг в целях повышения конкурентоспособности НКО.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды зарубежных и российских ученых по экономике некоммерческого сектора, теории конкурентоспособности, социально-экономической статистике, а также прикладные исследования по данной проблематике, публикации в периодической печати, материалы научно-практических конференций.

При проведении исследования использовались общенаучные методы абстракции, анализа, синтеза, сравнения и аналогии, систематизации и моделирования. В качестве инструментов исследования применялись системный, факторный и функциональный анализ, методы экономикоматематического моделирования.

Информационная база исследования включает в себя нормативно-правовые акты Российской Федерации, субъектов РФ, органов местного самоуправления, данные Федеральной службы государственной статистики, материалы федеральных министерств и ведомств, министерств Самарской области, департамента образования, департамента здравоохранения и управления по вопросам культуры и организации досуга населения Администрации городского округа Самара, публикации и методические материалы научно-исследовательских организаций, фондов, институтов.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

- выделена категория социальных услуг развития человеческого капитала, включающая в себя образовательные, медицинские услуги и услуги в сфере культуры, выявлены их сущностные характеристики, дано авторское определение социальных услуг развития человеческого капитала;

- сформулировано определение рынка социальных услуг развития человеческого капитала, выявлены особенности его функционирования и субъектный состав продуцентов;

- дано определение предпринимательской деятельности НКО и доказано, что они являются основными субъектами конкуренции на рынке социальных услуг развития человеческого капитала;

- определено понятие конкурентоспособности НКО и сформирована система факторов конкурентоспособности НКО для рынка социальных услуг развития человеческого капитала в целом и для каждого его сегмента в частности;

- разработана методика количественной оценки конкурентоспособности НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала, позволяющая определить конкурентный статус некоммерческой организации и выявить ключевые факторы и приоритетные направления ее развития в целях повышения конкурентоспособности;

- обосновано развитие государственно-частного партнерства в форме кластерного механизма в целях повышения конкурентоспособности продуцентов на рынке социальных услуг.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования. Основные положения диссертационного исследования являются предпосылкой для дальнейшего развития теории управления конкурентоспособностью субъектов хозяйствования некоммерческого сектора рынка социальных услуг, методологических подходов к оценке их конкурентоспособности и стратегического развития.

Практическая значимость диссертационного исследования определяется тем, что его результаты могут быть использованы при управлении конкурентоспособностью субъектов хозяйствования на рынке социальных услуг развития человеческого капитала, а также при разработке документов нормативного, прогностного и программного характера в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления по совершенствованию системы управления проектами в социальной сфере.

Теоретические обобщения и практические выводы диссертации могут применяться высшими учебными заведениями в преподавании дисциплин "Управление конкурентоспособностью организации" и "Менеджмент некоммерческих организаций".

Апробация результатов исследования. Основные положения диссертационного исследования прошли обсуждение на научно-практических и научно-методических конференциях, в числе которых II Международная научно-практическая конференция "Актуальные проблемы современного социально-экономического развития" (г. Самара, 2006 г.), VIII Международная научно-методическая конференция "Со-

временный российский менеджмент: состояние, проблемы, развитие" (г. Пенза, 2007 г.), IV Международная научно-практическая конференция "Научно-образовательный потенциал нации и конкурентоспособность страны" (г. Пенза, 2007 г.), V Международная научно-практическая конференция "Научно-образовательный потенциал нации и конкурентоспособность страны" (г. Пенза, 2008 г.), VI Всероссийская научно-практическая конференция "Традиционное, современное и переходное в российском обществе" (г. Пенза, 2008 г.).

По теме исследования автором опубликовано 8 работ общим объемом 4,96 печ. л. Личный вклад автора составил 3,6 печ. л.

Структура работы определяется логикой проведенного исследования и отражена в ее содержании. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка. Общий объем диссертации составляет 184 страницы основного текста, в который включены 23 рисунка, 11 таблиц.

В первой главе **"Теоретические и методологические основы функционирования рынка социальных услуг"** проанализированы понятие и сущность социальных услуг, выявлена их роль в сервисной экономике, обосновано выделение категории социальных услуг развития человеческого капитала, произведена классификация данных услуг, выявлены характеристики рынка социальных услуг развития человеческого капитала.

Во второй главе **"Некоммерческие организации как субъект конкуренции на рынке социальных услуг развития человеческого капитала"** рассмотрены основные параметры функционирования субъектов хозяйствования на указанном рынке, экономические и правовые аспекты выбора этими субъектами форм хозяйствования и взаимодействия, произведен структурно-функциональный анализ некоммерческого сектора данного рынка, исследованы специфика управления и факторы конкурентоспособности НКО.

В третьей главе **"Система управления конкурентоспособностью некоммерческих организаций на рынке социальных услуг развития человеческого капитала"** разработана методика оценки конкурентоспособности НКО и произведена ее апробация на примере хозяйствующих субъектов на анализируемом рынке в городском округе Самара, выявлены конкурентные стратегии НКО на данном рынке, разработана концепция формирования на нем кластерных механизмов государственно-частного партнерства на примере городского округа Самара.

В **заключении** диссертационного исследования обобщаются основные выводы и результаты проведенного исследования.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В условиях эволюционного перехода к новым экономическим отношениям, определяемым как "экономика знаний", особое значение приобретает деятельность экономических субъектов по предоставлению услуг, формирующих человеческий капитал. К ним относят образовательные и медицинские услуги, услуги в сфере культуры, которые, по мнению автора, в силу наличия принципиальных особенностей, выделяющих их среди всех прочих услуг, могут быть объединены в категорию социальных услуг развития человеческого капитала.

В целях настоящего исследования для определения сущности социальных услуг автор исходит как из положений Конституции РФ, характеризующей Российское государство как социальное и ориентированное на обеспечение достойной жизни и свободного развития человека, так и из классификации услуг, представленной в Общероссийском классификаторе услуг населению.



Рис. 1. Функциональная группировка отраслей сферы социальных услуг населению

На рис. 1 представлена авторская трехуровневая функциональная группировка отраслей сферы социальных услуг, учитывающая три критерия: 1) конституционные гарантии обеспечения минимальных стандартов предоставления социальных услуг; 2) разграничение рыночного и нерыночного секторов сферы социальных услуг; 3) ориентацию социальных услуг (либо на формирование и развитие человеческого капитала, либо на обеспечение благоприятных внешних условий жизнедеятельности человека).

На первом уровне функциональной группировки использование такого критерия, как наличие конституционных гарантий обеспечения минимальных стандартов предоставления социальных услуг, позволяет разграничить социальные услуги, гарантированные Конституцией РФ, и прочие потребительские услуги.

На втором уровне, исходя из необходимости разграничения рыночного и нерыночного секторов сферы социальных услуг, отмечается, что из всех социальных услуг, гарантированных Конституцией РФ, только услуги по социальному обеспечению имеют нерыночный характер предоставления. Данные услуги не поступают в рыночный оборот, поскольку предоставляются за счет средств бюджета в отсутствие конкуренции альтернативных продуцентов и соперничества за их потребление, что законодательно закреплено. Это услуги по социальному страхованию, государственному пенсионному обеспечению, государственной социальной поддержке и помощи, а также по социальному обслуживанию. Все остальные социальные услуги, гарантированные Конституцией РФ, полностью интегрированы в рыночные отношения, обладают конкурентным характером предоставления.

На третьем уровне группировки по критерию ориентации социальных услуг нами предложено выделить социальные услуги по обеспечению благоприятных внешних условий жизнедеятельности человека (услуги жилищно-коммунального хозяйства, услуги правового характера) и социальные услуги, ориентированные на внутреннее развитие человека, т.е. на формирование человеческого капитала (образовательные и медицинские услуги, услуги в сфере культуры). При определении данной категории автор исходит из того, что человеческий капитал - это запас здоровья, знаний, навыков, способностей, мотиваций, которые целесообразно используются в той или иной сфере общественного производства, содействуют росту производительности труда и эффективности производства и тем самым влияют на рост доходов индивида.

Социальные услуги развития человеческого капитала характеризуются сложной диалектикой рыночных и нерыночных, коллективных и индивидуальных начал, обладая рядом специфических черт, обусловленных порождаемыми ими значительными внешними эффектами, которые отличают их от всех прочих социальных услуг.

1. Дуальный характер социальных услуг развития человеческого капитала определяется важнейшим их свойством быть одновременно как благом публичного характера, так и благом индивидуального пользования, интегрированным в сферу рыночных отношений.

2. Поскольку социальные услуги развития человеческого капитала имеют дуальный характер, их предоставление продуцирует внешние эффекты как публичного, так и частного характера. Публичный эффект является чрезвычайно значимым и имеет мультипликативный характер, что влечет за собой необходимость усиленного государственного регулирования рынка данных услуг с целью гарантировать положительный характер внешнего эффекта их предоставления.

3. Результат предоставления социальных услуг развития человеческого капитала подлежит оценке не только в координатах экономического, но, в первую очередь, социального (общественного) эффекта.

4. Все социальные услуги развития человеческого капитала в РФ в силу прямого указания закона являются платными, подчиняясь единому гражданско-правовому режиму. Лишь в отдельных случаях, предусмотренных законом, данные услуги "бесплатны" для конкретного потребителя, который не оплачивает их непосредственно, но, тем не менее, они оплачиваются продуценту за счет средств соответствующего бюджета и страховых взносов.

Рассмотренные фундаментальные характеристики, по мнению автора, подтверждают обоснованность выделения образовательных, медицинских услуг, услуг в сфере культуры в отдельную категорию и позволяют определить социальные услуги развития человеческого капитала как социально ориентированную экономическую деятельность, направленную на развитие человеческого капитала, непосредственно удовлетворяющую жизненно важные личные потребности индивидуума и общества в целом, реализация которых происходит на основе как рыночных, так и нерыночных начал в связи с наличием значительных внешних эффектов публичного (общественного) характера.

Помимо свойств, присущих всем социальным услугам развития человеческого капитала, выявлены отраслевые специфические характеристики образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры.

Особенности образовательной услуги: 1) носит инвестиционный характер, позволяя повысить степень востребованности специалиста на рынке труда и произвести капитализацию его активов; 2) имеет отложенный характер проявления как социального, так и экономического эффекта; 3) характеризуется возрастающей по мере ее потребления личностной мотивацией к дальнейшему потреблению; 4) ее производство (оказание) и потребление - дискретный, но длительный по времени процесс; 5) продуцируемый ею внешний, публичный эффект может быть либо нулевым (полученные знания и навыки не реа-

лизуются обучающимся в практической деятельности), либо положительным (рациональное использование индивидом полученных в процессе обучения знаний и навыков).

Специфика медицинской услуги: 1) имеет первостепенное значение для обеспечения жизнедеятельности человека; 2) в связи со сложностями в прогнозировании момента возникновения потребности в данной услуге и достаточно высокой ее стоимостью существует необходимость резервирования некоторого объема средств для приобретения медицинских услуг; 3) имеет место информационная асимметрия между потребителем и продуцентом данной услуги; 4) необратимость (особенно в связи с оперативным вмешательством); 5) внешний публичный эффект мультипликативного характера от предоставления данной услуги может принимать как нулевые (полное излечение пациента), так и отрицательные значения (услуга оказана некачественно, цель лечения не достигнута).

Особенности услуги в сфере культуры: 1) имеет узкую пространственно-временную локализацию; 2) объектами купли-продажи в данной сфере культуры являются не столько конечные результаты культурной деятельности, сколько условия, благоприятствующие их освоению, само право потребителя на пользование этими результатами; 3) возможно существование временного лага между наступлением экономического и социального (духовного, эстетического, психологического) эффекта от оказания данного вида услуг; 4) не только оказывает воздействие на непосредственных потребителей, но и способна положительно влиять на имидж лиц, выделяющих средства на те или иные мероприятия; 5) в процессе потребления наращивает свою ценность и производит значительный внешний публичный эффект, который может проявиться как в текущий момент времени, так и впоследствии. Внешний публичный эффект от услуг в сфере культуры может быть как отрицательным (трансляция ролевых моделей антиобщественного поведения и антисоциальных установок), так и положительным (формирование интеллектуально и эмоционально развитой личности).

В России переход к рыночной экономике сопровождался коммерциализацией социальных услуг, что привело к возникновению соответствующих рынков. Основные группы субъектов рынка социальных услуг развития человеческого капитала и их соотношение отображены на рис. 2.

Нами предложено рассматривать рынок социальных услуг развития человеческого капитала как определенный набор механизмов и правил предоставления услуг в сфере образования, здравоохранения и культуры, устанавливаемых государством в целях обеспечения реализации интересов общественного развития в соответствии с принципом балансирования государственных, общественных, частнопредпринимательских и индивидуальных интересов, посредством применения которых реали-

зуются социально-экономические отношения между производителями и потребителями данных услуг в связи с их куплей-продажей, устанавливаются цены, формируются стратегии и определяются конкурентные позиции субъектов рынка в борьбе за ограниченный объем спроса.

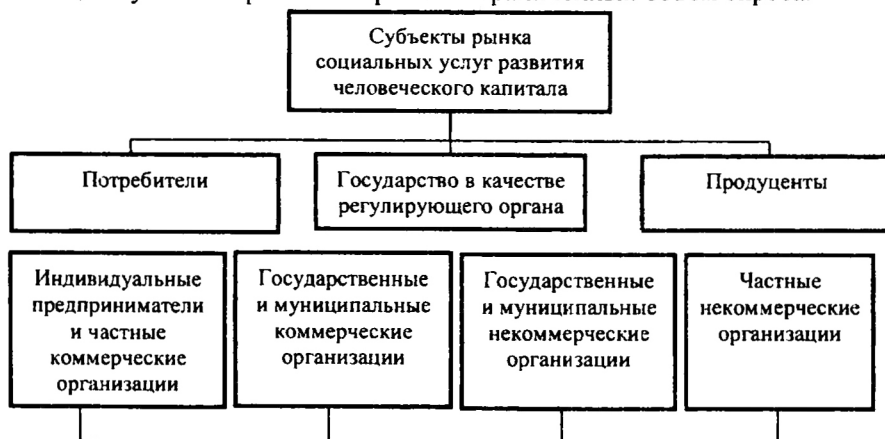


Рис 2. Основные группы субъектов рынка социальных услуг развития человеческого капитала

Проведенный анализ процессов функционирования различных сегментов рынка социальных услуг развития человеческого капитала позволяет выявить как общие, так и специальные черты и тенденции развития, характерные для рынков образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры.

1. Купля-продажа благ на рынке социальных услуг развития человеческого капитала предполагает одновременное присутствие в одном месте производителя и потребителя услуги. Вследствие этого рынок социальных услуг развития человеческого капитала локализован.

2. Функционирование рынка социальных услуг развития человеческого капитала носит циклический характер. Рост экономики, возрастание деловой активности и благосостояния людей и, следовательно, актуализация мотивов и потребностей высокого уровня обуславливают увеличение спроса на рыночные социальные услуги развития человеческого капитала. Экономический же спад приводит к необходимости возврата к первоочередному удовлетворению базовых потребностей человека нерыночным сектором.

3. На рынке социальных услуг развития человеческого капитала обращаются блага, обладающие совершенно особыми свойствами, которые люди должны потреблять вне зависимости от своих доходов. Гарантом такого потребления выступает государство, которое является и одним из хозяйствующих субъектов на этом рынке, и его регулятором, защищая социальные

права граждан и обеспечивая формирование исключительно положительно-го внешнего эффекта предоставления данных услуг. Заинтересованность государства в контроле над состоянием того или иного сегмента рынка социальных услуг развития человеческого капитала возрастает пропорционально увеличению внешнего эффекта от предоставления данных услуг.

4. Принцип обязательности предоставления социальных услуг развития человеческого капитала формирует такую особенность их рынка, как сочетание бюджетных и рыночных начал финансирования. Это приводит к одновременно рыночному и административному ценообразованию на однородные услуги и к ценовой дискриминации.

5. Рынку социальных услуг развития человеческого капитала присуща более выраженная в сравнении с рынком всех прочих услуг сегментация в зависимости от доходов, цен, субъективной оценки потребителем значимости услуги, стиля жизни.

6. При входе на рынок социальных услуг развития человеческого капитала важна роль институциональных барьеров, с одной стороны, призванных оградить потребителей от некачественных услуг, с другой стороны, существенно затрудняющих вход на рынок новых хозяйствующих субъектов.

7. По мере интенсификации рыночных отношений государство стремится к минимизации своего присутствия в качестве продавца на определенных сегментах рынка социальных услуг развития человеческого капитала, оставляя за собой роль регулятора, обеспечивающего достижение общественно оптимального уровня их предоставления.

Анализ положений современного российского законодательства показывает, что НКО являются значимыми, а в некоторых случаях единственно допустимыми (в сфере образования) хозяйствующими субъектами на рынке социальных услуг развития человеческого капитала.

И коммерческие, и некоммерческие организации осуществляют предпринимательскую деятельность, однако механизмы формирования и распределения прибыли у них различаются. До настоящего времени данное обстоятельство не было отражено в нормативных и доктринальных определениях предпринимательской деятельности хозяйствующих субъектов, в связи с чем на основе исследования деятельности НКО нами предложено определять предпринимательскую деятельность НКО как инициативную деятельность, осуществляемую на свой риск посредством приносящего прибыль производства товаров и услуг, приобретения и реализации ценных бумаг, имущественных и неимущественных прав, участия в хозяйственных обществах и товариществах на вере в качестве вкладчика, отвечающую целям создания некоммерческой организации, финансовый результат которой направляется в фонд возмещения целевых затрат и в инвестиционный фонд развития, обеспечивая непрерывное реинвестирование в целях формирования предложения соответ-

ствующих услуг и развития социального капитала организации. Ограничения предпринимательской деятельности НКО, установленные российским законодательством, в целом весьма незначительны и позволяют НКО принимать активное участие в хозяйственном обороте.

Возможность НКО выживать и успешно функционировать на рынке характеризуется их конкурентоспособностью. Несмотря на имеющийся опыт теоретических и практических разработок в сфере конкурентоспособности организации, общее понятие конкурентоспособности НКО не было определено до настоящего времени.

При формировании понятия конкурентоспособности НКО автор исходит из того, что конкурентная борьба НКО, интегрированных в систему рыночных отношений, носит комплексный характер, что предопределяет наличие двух взаимосвязанных и взаимообусловленных аспектов конкурентоспособности НКО - отраслевого и финансового.

С одной стороны, НКО, являясь активным самостоятельным хозяйствующим субъектом на рынке социальных услуг развития человеческого капитала, основной целью своей деятельности должна определить повышение эффективности осуществляемой предпринимательской деятельности до максимально возможной. В данном случае НКО участвует в отраслевой конкурентной борьбе, взаимном соперничестве со всеми прочими продуцентами аналогичных услуг (коммерческими и некоммерческими организациями) за потребителя, ограниченный платежеспособный спрос, за рынки сбыта своих услуг для получения большего дохода.

С другой стороны, НКО, являясь социальным институтом, привлекает средства для осуществления своей деятельности на безвозмездной основе от фондов, грантораспределяющих организаций, коммерческих, государственных и муниципальных структур. Осуществляя фандрайзинговую деятельность, НКО вступают в борьбу с другими НКО, претендующими на привлечение финансовых ресурсов из этих источников.

Отраслевая конкурентоспособность и финансовая конкурентоспособность являются взаимосвязанными: масштаб и эффективность основной деятельности НКО в значительной степени определяются объемом доступных финансовых ресурсов, т.е. отраслевая конкурентоспособность определяется эффективностью фандрайзинговой деятельности (финансовой конкурентоспособностью). В свою очередь, финансовая конкурентоспособность определяется эффективностью основной деятельности НКО: на финансовую поддержку могут рассчитывать только те НКО, которые наиболее полно реализуют свои уставные цели и доказали эффективность использования полученных ими финансовых ресурсов.

В отличие от прибыльных коммерческих организаций эффективность работы НКО носит неоднозначный характер. Помимо экономических результатов, большое значение придается анализу достигнутых социальных показателей, отражающих степень реализации уставных целей деятельности НКО.

С учетом вышеуказанных аспектов нами предложено определить конкурентоспособность НКО как субъективное состояние (в статике) или потенциальную возможность (в динамике) осуществлять социально востребованную деятельность, используя свои конкурентные преимущества для борьбы со всеми прочими производителями аналогичных услуг за потребителя, ограниченный платежеспособный спрос, за рынки сбыта своих услуг для получения большего дохода и для привлечения средств на безвозмездной основе от фондов, грантораспределяющих организаций, коммерческих, государственных и муниципальных структур.

В целях данного исследования автором развиты методические подходы к оценке и управлению конкурентоспособностью НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала, поскольку именно на данном рынке конкурируют как коммерческие, так и некоммерческие организации и наиболее отчетливо проявляются элементы экономико-правового статуса НКО, позволяющие последним выступать в качестве полноправного субъекта хозяйствования.

При формировании данных методических подходов важнейшими аспектами управления конкурентоспособностью НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала выступают выявление и оценка факторов, формирующих их конкурентные преимущества. Исходя из строения системы и содержания социально-экономических отношений на данном рынке, факторы конкурентоспособности НКО нами предложено подразделить на базовые (страны и региона) и специальные (некоммерческого сектора) (рис. 3).

К базовым факторам конкурентоспособности относятся факторы, характеризующие национальную и региональную специфику экономической деятельности НКО.



Рис. 3. Классификация факторов конкурентоспособности НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала

В группе специальных факторов НКО рынка социальных услуг развития человеческого капитала сформируем подгруппу *внешних факторов*, состояние и развитие которых в незначительной степени зависят от принимаемых управленческих решений, и подгруппу *внутренних факторов*, определяемых эффективностью управления конкурентными преимуществами организации.

Наиболее значимые внешние и внутренние факторы конкурентоспособности НКО рынка социальных услуг развития человеческого капитала и их соотношение приведены на рис. 4.

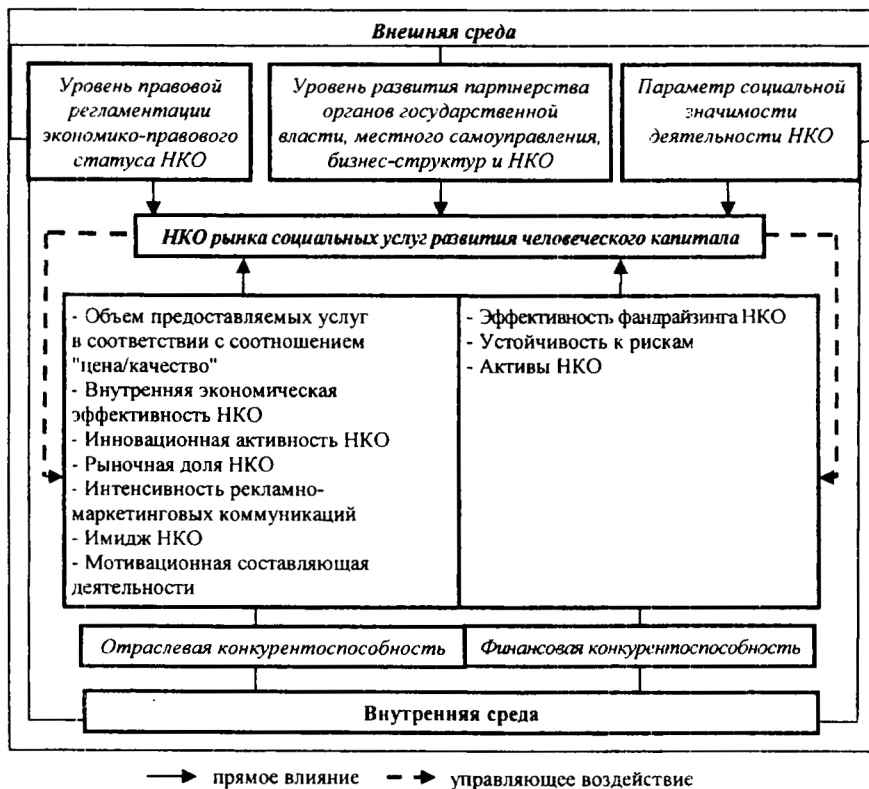


Рис. 4. Система внешних и внутренних факторов конкурентоспособности НКО рынка социальных услуг развития человеческого капитала и их соотношение

Специальные (внешние и внутренние) факторы конкурентоспособности НКО, выстроенные в иерархическую систему в соответствии с коэффициентами значимости, составят основу универсальной экономико-математической модели оценки и управления конкурентоспособностью НКО.

Данный подход нашел свое отражение в разработанной автором методике оценки конкурентоспособности некоммерческих организаций, функционирующих на рынке социальных услуг развития человеческого капитала.

На **первом этапе** следует собрать все необходимые данные о конкурентах, о состоянии и тенденциях изменения спроса и предложения на рынке образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры.

На **втором этапе** выявляются ключевые внешние и внутренние факторы конкурентоспособности НКО, которые обуславливают успех организации на целевом рынке.

На **третьем этапе** необходимо определить характер и степень влияния данных факторов на конкурентоспособность НКО, а также социальные и экономические показатели, формирующие эти факторы.

На **четвертом этапе** проводится расчет интегрального показателя конкурентоспособности организации, который в целях настоящего исследования представлен в виде целевой функции модели оценки и управления конкурентоспособностью НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала.

Интегральный показатель конкурентоспособности НКО нами предложено рассчитывать на основе суммирования произведений балльных оценок ключевых факторов конкурентоспособности и коэффициентов их значимости, полученных экспертным путем.

В оценочную экономико-математическую модель конкурентоспособности НКО включаются как внутренние, поддающиеся управлению факторы, так и внешние, которыми нельзя управлять. Соответственно, модель управления конкурентоспособностью НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала формируется посредством корректировки оценочной модели с исключением неуправляемых внешних факторов.

Исходя из определенной совокупности факторов конкурентоспособности, в формализованном виде экономико-математическую модель оценки конкурентоспособности НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала можно представить следующим образом:

$$KS^{NPO} = (\xi_1 \cdot LI + \xi_2 \cdot LR + \xi_3 \cdot LS) + (\eta_1 \cdot V(P, Q) + \eta_2 \cdot EE + \eta_3 \cdot MP + \eta_4 \cdot Im^{NPO} + \eta_5 \cdot As^{NPO} + \eta_6 \cdot In^{NPO} + \eta_7 \cdot F^{NPO} + \eta_8 \cdot MC^{NPO} + \eta_9 \cdot R^{NPO} + \eta_{10} \cdot M^{NPO}) \rightarrow \max,$$

где KS^{NPO} - конкурентоспособность НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала;

LI - уровень развития партнерства органов государственной власти, местного самоуправления, бизнес-структур и НКО; LR - уровень правовой регламентации экономико-правового статуса НКО; LS - параметр социальной значимости деятельности НКО. ξ - весовой коэффициент соответствующих факторов конкурентоспособности (внешние факторы);

$V(P, Q)$ - объем предоставляемых услуг в соответствии с соотношением "цена/качество"; EE - параметр экономической эффективности НКО; MP - рыночная доля НКО на целевом рынке; Im^{NPO} - имидж НКО; As^{NPO} - активы НКО; In^{NPO} - инновационная активность и мобильность НКО; F^{NPO} - эффективность фандрайзинга НКО; MC^{NPO} - уровень рекламно-маркетинговых коммуникаций НКО; R^{NPO} - устойчивость НКО к рискам; M^{NPO} - мотивационная составляющая в деятельности НКО; η - весовой коэффициент соответствующих факторов конкурентоспособности (внутренние факторы).

Предложенная обобщенная модель конкурентоспособности НКО имеет универсальный характер, т.е. может использоваться применительно к организациям любой отрасли рынка социальных услуг развития человеческого капитала.

Для уточнения модели применительно к каждому из сегментов рынка социальных услуг развития человеческого капитала специальные факторы конкурентоспособности НКО преобразованы автором с учетом отраслевой специфики деятельности НКО, функционирующих на рынке образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры, и задействованы в ходе построения трех соответствующих экономико-математических моделей, приближенных по набору факторов к специфике каждого из целевых рынков - рынка образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры.

Специальные внутренние факторы, формирующие отраслевые экономико-математические модели конкурентоспособности НКО, предоставляющих образовательные услуги, медицинские услуги и услуги в сфере культуры, сопоставлены в табл. 1.

В диссертационном исследовании изложенная методика расчета интегрального показателя конкурентоспособности НКО и относительной оценки конкурентоспособности НКО апробирована на примере хозяйствующих субъектов рынка социальных услуг развития человеческого капитала городского округа Самара.

Суть расчетов состоит в умножении ключевого фактора конкурентоспособности НКО, которому экспертами присвоена соответствующая оценка по 10-балльной шкале, на весовой коэффициент, характеризующий вклад фактора в значение целевой функции, и в последующем суммировании полученных произведений. Организация, у которой интегральный показатель оказывается наибольшим, признается самой конкурентоспособной среди организаций стратегической конкурентной группы. Значения весовых коэффициентов рассчитываются методом частотного анализа на основании результатов социологического опроса группы экспертов и принимают значения от 0 до 1.

Таблица 1

**Специальные внутренние факторы, формирующие отраслевые
экономико-математические модели конкурентоспособности НКО**

Факторы конкурентоспособности НКО		
сферы образования	сферы здравоохранения	сферы культуры
<ul style="list-style-type: none"> - объем образовательных услуг в соответствии с соотношением "цена/качество"; - качество подготовки специалистов; - наличие государственной аккредитации; - интенсивность рекламно-маркетинговых коммуникаций; - уровень материально-технического обеспечения образовательной и научной деятельности; - использование инновационных технологий в образовательном процессе и научной деятельности; - уровень организации воспитательной работы с обучающимися; - возможность адаптации учебных программ под индивидуальные потребительские предпочтения; - уровень квалификации профессорско-преподавательского состава; - осуществление научных исследований в организации 	<ul style="list-style-type: none"> - объем медицинских услуг в соответствии с соотношением "цена/качество"; - уровень качества медицинских услуг; - уровень квалификации медицинского персонала; - уровень материально-технической базы медицинской организации; - инновационная активность и мобильность медицинской организации; - эффективность использования медицинского оборудования; - индивидуальный подход к клиенту; - уровень комфортности условий медицинской организации; - эксклюзивность предоставляемых медицинских услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - уровень материальной базы, технического и технологического оснащения организации сферы культуры; - эксклюзивность репертуара организации сферы культуры; - уровень развития рекламно-маркетинговых коммуникаций организации сферы культуры (реклама, PR-сайт, газета и т.д.); - использование организацией инновационных технологий социально-культурного менеджмента; - уровень внутрикорпоративной культуры организации; - международная деятельность организации (гастроли за рубежом, приглашение известных деятелей культуры); - содержательное качество и уровень организации культурных мероприятий

Нами предложено с целью определения места конкретной НКО на целевом рынке среди главных ее конкурентов дополнительно рассчитать показатель, называемый относительной оценкой конкурентоспособности НКО. Он определяется как отношение числовой оценки интегрального показателя конкурентоспособности анализируемой организации к соответствующей величине аналогичного показателя конкурента, находящегося в стратегической конкурентной группе и обладающего наивысшей оценкой.

Проиллюстрируем указанную методику расчета на примере группы медицинских организаций (табл. 2). Сфера здравоохранения в данном случае избрана нами по причине того, что на рынке медицинских услуг городского округа Самара развиты как коммерческий, так и некоммерческий секторы.

Таблица 2

**Ключевые факторы конкурентоспособности продуцентов
медицинских услуг городского округа Самара и их балльные оценки**

Ключевой фактор конкурентоспособности	Весовой коэффициент	Балльные оценки ключевых факторов конкурентоспособности продуцентов медицинских услуг			
		Самарский диагностический центр	Городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района	Медико-санитарная часть № 2 Промышленного района г.о. Самара	Городская клиническая больница № 1 имени Н.И. Лирогова
1. Уровень развития партнерства органов государственной власти, местного самоуправления, бизнес-структур и НКО	0,60	10	10	10	10
2. Уровень правовой регламентации экономико-правового статуса	0,40	10	10	10	10
3. Социальная значимость деятельности НКО	0,90	8	9	8	6
4. Объем медицинских услуг в соответствии с соотношением "цена/качество"	0,90	7	9	8	4
5. Уровень качества медицинских услуг	0,80	6	9	6	5
6. Уровень квалификации медицинского персонала	0,80	8	8	8	7
7. Уровень материально-технической базы медицинской организации	0,60	5	10	6	5
8. Инновационная активность и мобильность медицинской организации	0,60	3	9	3	3
9. Эффективность использования медицинского оборудования	0,70	6	9	7	5
10. Индивидуальный подход к клиенту	0,70	3	7	3	2
11. Уровень комфортности условий медицинской организации	0,50	3	9	3	2
12. Эксклюзивность предоставляемых медицинских услуг	0,80	5	9	5	3
Интегральный показатель конкурентоспособности НКО	-	51,3	74,1	53,5	41,7
Относительная оценка конкурентоспособности НКО	-	0,69	1,0	0,72	0,56

Городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района г.о. Самара занимает первую позицию в данной конкурентной группе за счет высокого качества услуг и квалификации персонала, наличия современного диагностического оборудования и эффективной организации труда.

На пятом этапе благодаря использованию изложенной выше методики расчета интегрального показателя конкурентоспособности НКО, а также получению относительной оценки конкурентоспособности организации становится возможным определить показатели, по которым исследуемая организация отстает (опережает) своих главных конкурентов, и выявить на перспективу приоритетные стратегические направления развития НКО.

В целях проверки результатов, полученных по указанной методике, в работе произведен расчет показателей финансово-хозяйственной деятельности в абсолютном и относительном выражении, характеризующих конкурентоспособность исследуемых организаций на основе данных, представленных в бухгалтерской, статистической и налоговой отчетности организации - продуцента медицинских услуг за 2007 г., в частности:

- объем выручки от предоставления медицинских услуг, всего, тыс. руб.;
- объем выручки от предоставления медицинских услуг по договорам обязательного и добровольного медицинского страхования, тыс. руб.;
- объем выручки от предоставления медицинских услуг населению, всего, тыс. руб.;
- валовая прибыль (убыток), всего, тыс. руб.

Осуществлено суммирование полученных относительных показателей и получен единый условный показатель. Рейтинговые позиции, определенные в результате расчетов по приведенной методике на основе суммирования произведений балльных оценок ключевых факторов конкурентоспособности и их весовых коэффициентов и в результате сопоставления суммарных значений относительных показателей финансово-хозяйственной деятельности медицинских организаций, в данном случае совпадают (табл. 3).

Следует подчеркнуть, что данный подход распространяется на все организации рынка социальных услуг развития человеческого капитала. В целом использование изложенной методики оценки конкурентоспособности НКО, функционирующей на данном рынке, дает возможность не только определить конкурентный статус организации, но и получить численные оценки ключевых факторов экономической составляющей конкурентоспособности НКО и соответственно разработать экономически обоснованные рекомендации по повышению конкурентоспособности организации.

Ключевым направлением использования предложенной методики оценки конкурентоспособности НКО выступают обоснование и формирование конкурентных стратегий развития НКО, предоставляющих социальные услуги развития человеческого капитала.

Таблица 3

Сравнение рейтинговых позиций продуцентов медицинских услуг

Наименование организации	Место в рейтинге	
	по конкурентоспособности	по результатам финансово-хозяйственной деятельности
ОАО "Самарский диагностический центр"	3	3
ММУ "Городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района г.о. Самара"	1	1
ММУ "Медико-санитарная часть № 2 Промышленного района г.о. Самара"	4	4
ММУ "Городская клиническая больница № 1 имени Н.И. Пирогова"	2	2

На основе существующих подходов к анализу деятельности НКО и мнения экспертов выявлены базовые стратегии конкурентного развития НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала, обозначенные как виолентная, пациентная, коммутантная и экспиерентная. произведено сопоставление указанных стратегий и основных видов хозяйствующих субъектов, их реализующих, в зависимости от отраслевых особенностей, конкурентного статуса НКО на целевом рынке, сложившейся динамики развития организации, кадрового и ресурсного потенциала, особенностей поведения конкурентов, специфики предоставляемых услуг.

Исходя из конкурентного статуса продуцентов образовательных, медицинских услуг и услуг в сфере культуры городского округа Самара, определенного внутри каждой стратегической группы по предложенной методике путем расчета интегрального показателя конкурентоспособности НКО, а также получения относительной оценки конкурентоспособности исследуемой организации, и исходя из ключевых конкурентных преимуществ конкретной НКО (доминирующих факторов конкурентоспособности) в работе идентифицированы стратегии конкурентного развития исследуемых организаций и сформированы предложения по повышению их конкурентоспособности.

Проведенное исследование показывает, что одним из механизмов повышения конкурентоспособности НКО является их интеграция в систему государственно-частного партнерства. Автором обоснованы предложения по использованию в целях повышения конкурентоспособности НКО на рынке социальных услуг развития человеческого капитала такой формы государственно-частного партнерства, как кластерный механизм.

Автором разработана концепция формирования кластерных механизмов государственно-частного партнерства на рынке социальных ус-

луг развития человеческого капитала, сформирована организационно-концептуальная схема социокультурного кластера и предложена модель согласования социальных и экономических интересов участников данного кластера на примере городского округа Самара.

Предпосылками повышения конкурентоспособности конкретной НКО, интегрированной в социокультурный кластер, выступают:

- получение оперативного доступа к информационным ресурсам, различным программам финансирования и субсидирования, к крупным государственным и муниципальным заказам с твердыми гарантиями поступления финансовых средств в установленные сроки;

- получение дополнительной организационной, правовой, рекламно-маркетинговой поддержки НКО со стороны представителей органов государственной власти и местного самоуправления;

- возможность получения расширенного доступа НКО к материальной базе и дорогостоящему технологическому оборудованию, закупленному на средства государства (муниципального образования), что позволяет НКО активно развивать свои конкурентные преимущества, направляя значительную часть полученной прибыли на цели инновационного развития.

Включение НКО, функционирующей на рынке социальных услуг развития человеческого капитала, в социокультурный кластер влечет за собой усиление ее конкурентных позиций за счет эффекта масштаба, синергии, а значит, способствует росту количественных показателей экономической и социальной эффективности ее деятельности по всем группам факторов, включенных в модель оценки конкурентоспособности НКО.

СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Научные статьи изданий перечня, рекомендуемого ВАК

1. Коновалова, Ю.В. Рынок социально значимых услуг: понятие и структура [Текст] / Е.А. Кандрашина, Ю.В. Коновалова // Экон. науки. - 2008. - № 9 (46). - С. 203-212. - 1,15/0,55 печ. л.

2. Коновалова, Ю.В. Экономические и правовые аспекты выбора организационно-правовой формы субъектами хозяйствования на рынке социально значимых услуг [Текст] / Ю.В. Коновалова // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. - Самара, 2008. - № 12 (50). - С. 54 - 64. - 1,1 печ. л.

Научные статьи в других изданиях

3. Коновалова, Ю.В. Инновационная активность как фактор успеха в реализации конкурентных преимуществ НКО [Текст]: тезисы / Ю.В. Коно-

валова // Актуальные проблемы современного социально-экономического развития: тез. докл. II Междунар. науч.-практ. конф. Вып. 2 / Междунар. ин-т рынка. - Самара, 2006. - С. 68-69. - 0,06 печ. л.

4. Коновалова, Ю.В. Управление конкурентоспособностью некоммерческой организации в социальной сфере [Текст] / Ю.В. Коновалова // Вестн. Междунар. ин-та рынка. - Самара, 2006. - Вып. 1 (1). - Ч. 1. - С. 101-111. - 0,85 печ. л.

5. Коновалова, Ю.В. Современные аспекты управления некоммерческими организациями социальной сферы в контексте реформирования системы правового регулирования и налогообложения [Текст] / Ю.В. Коновалова, В.М. Рамзаев // Вестн. Междунар. ин-та рынка. - Самара, 2006. - Вып. 1 (1). - Ч. 1. - С. 161-174. - 1,2 / 0,6 печ. л.

6. Коновалова, Ю.В. Управление рисками в некоммерческих организациях социальной сферы [Текст] / Ю.В. Коновалова // Современный российский менеджмент: состояние, проблемы, развитие: сб. ст. VIII Междунар. науч.-метод. конф. - Пенза, 2007. - С. 53-55. - 0,15 печ. л.

7. Коновалова, Ю.В. Научные и практические аспекты оценки конкурентоспособности некоммерческой организации социальной сферы [Текст] / Ю.В. Коновалова // Научно-образовательный потенциал нации и конкурентоспособность страны: сб. ст. IV Междунар. науч.-практ. конф. - Пенза, 2007. - С. 102-104. - 0,15 печ. л.

8. Коновалова, Ю.В. Понятие и экономическая сущность конкурентоспособности некоммерческих организаций, функционирующих на рынке социально значимых услуг [Текст] / Е.А. Кандрашина, Ю.В. Коновалова // Научно-образовательный потенциал нации и конкурентоспособность страны: сб. ст. V Междунар. науч.-практ. конф. - Пенза, 2008. - С. 207-212. - 0,3/0,15 печ. л.

Подписано в печать 10.04.2009.

Формат 60×84/16. Бум. писч. бел. Печать офсетная.

Гарнитура "Times New Roman". Объем 1,0 печ. л.

Тираж 150 экз. Заказ № 118.

Отпечатано в типографии СГЭУ.

443090, Самара, ул. Советской Армии, 141.

100